

Evaluatierapport

Landelijke 112 storing ten gevolge van telefoniestoring

GRIP 2 incident – 24 juni 2019



Bron foto: allestoringen.nl

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	3
1. Het incident	4
2. De Meldkamer Noord-Nederland (MkNN)	5
a. Alarmering en opschaling	
b. Informatiemanagement	
c. Crisiscommunicatie	
3. Het Regionaal Operationeel Team (ROT)	8
a. Alarmering en opschaling	
b. Leiding en coördinatie	
c. Informatiemanagement	
d. Crisiscommunicatie	
e. Afschaling & nafase	

Inleiding

- Opdrachtgever** De Veiligheidsregio Fryslân evalueert alle GRIP-incidenten, en als er aanleiding toe is ook de 'bijna' GRIP-incidenten, om inzicht te krijgen in het verloop van de incidentbestrijding en te komen tot verbetering van de crisisorganisatie. Daarnaast wordt daarbij gekeken of vastgestelde kwaliteitsnormen worden behaald. Hier wordt een multidisciplinair evaluatierapport van opgesteld.
- Doel en doelgroep** Het evaluatieverslag dient om sterke punten, aandachtspunten en aanbevelingen te benoemen die het lerend vermogen van de functionarissen en de veiligheidsregio verhogen.
- Opzet evaluatie** Voor de Meldkamer Noord-Nederland (MkNN) en het Regionaal Operationeel Team (ROT) zijn in dit rapport de volgende aspecten uitgewerkt:
- Alarmering & Opschaling
 - Leiding & Coördinatie (alleen voor ROT)
 - Informatiemanagement
 - Communicatie (extern)
 - Afschaling (alleen voor ROT)
- Legenda** De bevindingen worden gepresenteerd deels in tekst, tabellen en foto's (indien aanwezig). De kleurcoderingen in de tabellen worden hieronder toegelicht:

Ja, is goed gegaan	Goed
Ja, verbeterpunten mogelijk	Kan Beter
Nee, verbeterpunten niet noodzakelijk	Geen Prio
Nee, verbeterpunten noodzakelijk	Moet Beter
Nee	Onvoldoende
Nee, in casu niet van toepassing	NvT

1. Het incident

Datum incident	24 juni 2019
Gebied	Landelijk
Incidentbeschrijving	Landelijke 112-storing ten gevolge van telefoniestoring

Door een landelijke telefoniestoring bij KPN, zijn de noodnummers 112 en 0900-8844 gedurende vier uren niet bereikbaar. Alle veiligheidsregio's in Nederland zijn opgeschaald naar GRIP 2.

Op maandag 24 juni hadden we in Nederland te kampen met een landelijke storing bij KPN. Abonnees konden niet bellen via mobiele en vaste telefonie. Om 15.55 uur is bij de Meldkamer Noord-Nederland (MkNN) duidelijk dat er een grote storing is. In de minuten daarna wordt duidelijk hoe omvangrijk de storing is; 112 en 0900-8844 zijn landelijk niet bereikbaar. Ook andere (vaste) telefonie op de MkNN is niet mogelijk.

De eerste prioriteit ligt bij het organiseren van manieren om als MkNN weer bereikbaar te zijn en deze te communiceren naar de bevolking. De CaCo besluit om 16.19 uur om in alle drie veiligheidsregio's (Fryslân, Groningen en Drenthe) op te schalen naar GRIP 2. Hierbij wordt er in Noord-Nederland voor gekozen om het ROT Fryslân uit te breiden met liaisons uit Drenthe en Groningen. Ook wordt aan dit ROT het hoofd Meldkamer toegevoegd als liaison.

Via social mediakanalen en via regionale en landelijke NL-Alert berichten worden burgers op de hoogte gesteld en worden alternatieve nummers verstrekt om de MkNN te kunnen bereiken.

Iets voor 20.00 uur komen de eerste berichten binnen dat er weer telefonie mogelijk is. Via social media wordt om 20.07 uur door de MkNN gecommuniceerd met de burgers dat 112 en 0900 8844 weer bereikbaar zijn, maar dat de alternatieve mogelijkheden ook nog even open blijven staan. Om 21.24 volgt een bericht vanuit de MkNN dat de storing volledig is opgelost en dat de alternatieve mogelijkheden vanaf dat moment niet meer bereikbaar zijn. Een landelijk NL-Alert bericht volgt om 21.29 uur waarin wordt gemeld dat het einde storing is en dat er volledig wordt overgegaan tot de reguliere processen.

Aan het eind van de 5^e ROT vergadering wordt om 21.11 uur door de Veiligheidsregio Fryslân afgeschaald naar GRIP 0.



2. De Meldkamer (MkNN)

A. Alarmering en opschaling

Tijdstip eerste melding Doordat centralisten niet meer konden uitbellen, wordt door de Meldkamer Noord-Nederland uitgezocht wat er aan de hand is. Rond 15.55 uur is het duidelijk dat er een grote landelijke telefoniestoring van KPN is. In de minuten daarna wordt duidelijk hoe omvangrijk de storing is. 112 en 0900-8844 zijn landelijk niet bereikbaar. Ook andere (vaste) telefonie op de meldkamer is niet mogelijk.

Tijdstip GRIP-opschaling De CaCo besluit om 16.19 uur om op te schalen naar GRIP 2 in Veiligheidsregio Fryslân, Groningen en Drenthe.

Niveau GRIP opschaling De CaCo heeft binnen de drie noordelijke regio's opgeschaald naar GRIP 2 en vervolgens meteen contact gezocht met de drie Operationeel Leiders, met het verzoek te overleggen of het GRIP 5 moest worden. Er is voor gekozen om in GRIP 2 te blijven en liaisons (2e OL) vanuit Drenthe en Groningen toe te voegen aan het ROT in Fryslân.

Behalen norm 2 minuten Er verstrijken meer dan 2 minuten tussen de eerste melding en de daadwerkelijke alarmering van de hulpdiensten. Heel Noord-Nederland moest gealarmeerd worden, dit heeft waarschijnlijk langer dan 2 minuten geduurd voordat alle alarmeringen eruit waren. Overigens zijn door de telefoniestoring niet alle functionarissen gealarmeerd (via OOV-Alert).

Vraag	Commentaar	Antwoord
Geeft de meldkamer informatie over onveilige gebieden door aan de aanrijdende kolommen/onderdelen?	<i>Dit incident was landelijk, er was geen fysieke locatie.</i>	NvT
Stuurt de CaCo de meldkamer vanaf het moment van opschaling aan?	<i>De CaCo neemt meteen de leiding op de Meldkamer. Na een paar minuten is er zelfs een 2e CaCo aanwezig ter ondersteuning van de 1e CaCo.</i>	Goed
Meldt de CaCo aan de andere centralisten dat het GRIP is?	<i>De CaCo had van iedere kolom een vertegenwoordiger bij zich.</i>	Goed
Haalt en brengt de CaCo informatie over het incident?	<i>Om het half uur was er een overleg met de CaCo en de vertegenwoordigers van alle kolommen, beheer, communicatie en het hoofd Meldkamer. Het hoofd Meldkamer was de liaison tussen de Meldkamer en het ROT Fryslân (waarin ook Drenthe en Groningen waren vertegenwoordigd).</i>	Goed
Bewaakt de CaCo het opschalingsniveau?	<i>De CaCo heeft GRIP 2 afgekondigd en de verantwoordelijkheid voor het afkondigen van een hoger GRIP niveau bij de drie noordelijke ROT's neergelegd.</i>	Goed

Stelt de CaCo prioriteiten in de meldkamerbesluiten van de drie diensten?	<i>Dit is in gezamenlijkheid gedaan. De hoogste prioriteit was de communicatie naar de bevolking.</i>	Goed
Stemt de CaCo de besluiten van de drie diensten op elkaar af?	<i>Tijdens de overleggen werden de besluiten gezamenlijk genomen.</i>	Goed

B. Informatiemanagement

Informeren burgemeester(s)	Vanuit het hoofd MkNN is een lijstje gelegd met het samenwerkingsbestuur van de MkNN. Verder zijn de lijstjes vanuit het ROT gelegd met de voorzitter van de Veiligheidsregio (Fryslân).
5 minuten norm delen incidentbeschrijving	Een eerste incidentbeschrijving is binnen vijf minuten gedeeld, nadat is vastgesteld dat is voldaan aan de criteria voor grootschalige alarmering. De CaCo heeft meteen een activiteit in LCMS aangemaakt. De eerste activiteit was aangemaakt en vervolgens zag de CaCo deze niet meer staan in LCMS. Daarom heeft de CaCo nog een nieuwe activiteit aangemaakt. Later bleek dat er twee activiteiten in LCMS stonden. In beide activiteiten is aangegeven in welke verder gewerkt ging worden door de drie noordelijke regio's.

Vraag	Commentaar	Antwoord
Is in de incidentbeschrijving van de meldkamer de aard van het incident opgenomen?	<i>De feitelijkheden over het incident zijn beschreven in LCMS.</i>	Goed
Is in de incidentbeschrijving van de meldkamer de omschrijving van het incident opgenomen?	<i>Dit is beschreven in LCMS.</i>	Goed
Is in de incidentbeschrijving van de meldkamer de inzet van de hulpverlening opgenomen?	<i>Er is niet direct beschreven welke inzetten er waren van de verschillende hulpdiensten. Het is wel indirect beschreven: 'burgers konden naar kazernes gaan'.</i>	Kan Beter
Is in de incidentbeschrijving van de meldkamer het slachtofferbeeld opgenomen?	<i>Die waren er op dat moment niet. Daarom NvT.</i>	NvT
Is in de incidentbeschrijving van de meldkamer de prognose opgenomen?	<i>De prognose was onbekend. Hier is uitgebreid met elkaar over gesproken. De verwachting was dat het lang zou duren, dit is niet genoteerd in LCMS.</i>	Kan Beter
Past de meldkamer het beeld aan als er nieuwe informatie binnen komt?	<i>Het aanpassen van het beeld in LCMS had uitgebreider gekund, hiervoor ontbrak de tijd. Een informatiemanager voor de Meldkamer was wenselijk geweest. Overigens was het totaalbeeld overgenomen door het ROT en aldaar bijgehouden.</i>	Kan Beter

C. Crisiscommunicatie

NL-Alert	<p>NL-Alert is geactiveerd om de bevolking te informeren. De MkNN is niet bereikbaar voor burgers, waardoor de veiligheid van de burgers in het geding is.</p> <p>Rond 16.15 uur neemt de CaCo het besluit een NL-Alert te versturen. Bekend is dat dit via de meldkamer Utrecht moet i.v.m. gepland onderhoud van de regionale NL-Alert pc in Drachten.</p> <p>Om 17 uur werd duidelijk dat Utrecht niet kon of wilde meewerken (reden wordt onderzocht) aan het uitvoeren van het regionale NL-Alert bericht voor Noord-Nederland. Ondertussen is bekend dat er landelijk een NL-Alert wordt verzonden.</p> <p>17.21 uur – Eerste landelijke NL-Alert bericht (ga naar brandweerkazernes en politiebureaus)</p> <p>18.12 uur – Tweede landelijke NL-Alert bericht (alternatieve nummers worden gecommuniceerd)</p> <p>Nadat dit landelijke bericht verzonden is, maar niet de gewenste inhoud bevat (foutief whatsappnummer), wordt door de Operationeel Leiders in Noord-Nederland nogmaals besloten dat er een apart bericht voor Noord-Nederland moet worden verstuurd. Hiervoor wordt uitgeweken naar de MON (Meldkamer Oost Nederland) als vaste buddy meldkamer van de MkNN.</p> <p>18.46 uur – Noord-Nederlands NL-Alert bericht wordt verzonden</p> <p>19.12 uur – derde landelijke NL-Alert (correctie op het foutieve landelijke whatsappnummer)</p> <p>21.29 uur – laatste landelijke NL-Alert met bericht einde storing en weer volledig terug in reguliere processen.</p>
----------	--

WAS is niet geactiveerd om de bevolking te informeren.

Vraag	Commentaar	Antwoord
Is de inzetprocedure NL-Alert gevolgd?	<p><i>In verband met gepland onderhoud van de regionale NL-Alert computer in Drachten, is (op voorhand) bekend dat via de meldkamer Utrecht een NL-Alert verzonden moet worden in Noord-Nederland.</i></p> <p><i>De meldkamer Utrecht voert dit echter (na opdracht van de drie noordelijke ROT's en op verzoek van de MkNN) niet uit. De reden hiervoor wordt onderzocht.</i></p> <p><i>Via de buddy Meldkamer in Apeldoorn (MON) worden uiteindelijk regionale NL-Alert berichten verstuurd in Noord-Nederland. Echter bleek dat de MON alleen de rechten had om in de naburig gelegen regio's (fysiek) berichten te versturen. Hierdoor werden alleen Fryslân en Drenthe voorzien en werden in Groningen geen NL-Alert berichten verstuurd.</i></p>	Kan Beter



3. Het Regionaal Operationeel Team (ROT)

A. Alarmering & Opschaling

Start werkzaamheden binnen gestelde termijnen

Niet alle functionarissen van het ROT starten binnen de gestelde termijn met hun werkzaamheden, omdat de alarmering voor een deel van de crisisorganisatie van Veiligheidsregio Fryslân niet goed verliep.

Vanuit de Meldkamer Noord-Nederland is duidelijk geworden dat de telefoniestoring ook nadelig effect had op de aansturing van de alarmeringssystemen. Via de alarmeringssystemen die via telefoonlijnen lopen, zijn de alarmeringen er niet uitgegaan en crisisfunctionarissen derhalve niet gealarmeerd. Met name het proces binnen crisiscommunicatie en binnen bevolkingszorg is hierdoor laat op gang gekomen.

Via alternatieve manieren, zoals WhatsApp en telefonie (andere providers), zijn crisisfunctionarissen alsnog (soms later) gealarmeerd door het ROT. Nadat de telefoniestoring was verholpen functioneerde ook de aansturing van de alarmeringssystemen weer naar behoren.

Overeenstemming GRIP-niveau/verdere opschaling

In alle 25 regio's in Nederland is vrijwel gelijktijdig opgeschaald naar GRIP 2. De regio's hebben hun Regionale Operationele Teams (ROT) gealarmeerd om de situatie te beoordelen en alternatieven voor noodmeldingen op te stellen. Deze situatie was uniek. Nooit eerder heeft een acute crisis gelijktijdig impact op alle regio's gehad en was het gehele land gelijktijdig multidisciplinair opgeschaald in GRIP 2.

Het Landelijk Operationeel Coördinatiecentrum Bovenregionaal (LOCC-B) is in werking gesteld om de operationele coördinatie tussen de 25 regio's, het Rijk en landelijke spelers te bevorderen. Het LOCC-B heeft in korte tijd een landelijk beeld van alle regio's opgebouwd, adviezen gegeven aan regio's, handelingsperspectieven gecommuniceerd en de coördinatie met het Interdepartementaal Afstemmingsoverleg (IAO) en het Nationaal Crisiscentrum (NCC) verzorgd.

De CaCo heeft binnen de drie noordelijke regio's opgeschaald naar GRIP 2 en vervolgens meteen contact gezocht met de drie Operationeel Leiders, met het verzoek te overleggen of het GRIP 5 moest worden. Er is voor gekozen om in GRIP 2 te blijven en liaisons (2e OL) vanuit Drenthe en Groningen toe te voegen aan het ROT in Fryslân.

B. Leiding & Coördinatie

Terugkoppeling/overleg met burgemeester Er vindt terugkoppeling/overleg plaats tussen de Operationeel Leider en de burgemeester van Leeuwarden (voorzitter van Veiligheidsregio Fryslân).

Vraag	Commentaar	Antwoord
Benoemt het ROT een vergaderstructuur?	<i>De BOB-structuur wordt gehanteerd.</i>	Goed
Volgt de OL tijdens de vergaderingen de benoemde structuur consequent?	<i>De BOB-structuur is zeer strak en snel gevolgd door het team onder leiding van de OL.</i>	Goed
Bespreekt het ROT de afbakening van het brongebied?	<i>Er is geen brongebied en geen CoPI, er was sprake van een landelijke storing.</i>	NvT
Stelt het ROT prioriteiten?	<i>Alles is gericht op het bereikbaar houden van de crisisorganisatie/ hulpdiensten.</i>	Goed
Bespreekt het ROT scenario's?	<p><i>Het ROT heeft zich in eerste instantie gericht op acties om de bereikbaarheid van de crisisorganisatie/ hulpdiensten zo goed mogelijk te borgen.</i></p> <p><i>In het 3e overleg is de vraag wel gesteld of scenario's uitgewerkt moeten worden in het ROT. Deze vraag is in de midden blijven hangen en heeft niet geleid tot een gezamenlijke actie of besluit door het team.</i></p> <p><i>In het 4e overleg kwamen de eerste telefoonlijnen weer tot stand en begon het erop te lijken dat de storing binnen een niet al te lange termijn opgelost zou zijn. Er zijn geen scenario's uitgewerkt.</i></p>	Kan Beter
Worden de belangen van de leden van het ROT gelijkwaardig behandeld?	<p><i>Alle leden konden open en eerlijk naar elkaar spreken.</i></p> <p><i>Aan het ROT is een liaison van de Meldkamer toegevoegd, dit is van grote meerwaarde geweest omdat nieuwe informatie vanuit de MkNN meteen bekend was binnen het ROT.</i></p> <p><i>Tevens heeft een liaison vanuit VR Groningen (OL-er) en een liaison vanuit VR Drenthe (OL-er) zitting genomen in het ROT in Fryslân. Hierdoor ontstonden korte lijnen binnen 3-Noord en dit heeft geleid tot een uniformiteit met betrekking tot beeldvorming en besluitvorming binnen 3-Noord.</i></p> <p><i>Een liaison RAV (Regionale Ambulance Voorziening) fungeerde als liaison voor de drie RAV's in Noord-Nederland.</i></p>	Goed
Houdt het ROT besluiten bij?	<i>Alle besluiten en acties staan genoteerd in LCMS.</i>	Goed
Adresseert het ROT de opdrachten?	<i>Geen actiehouders specifiek opgeschreven in LCMS. Dit is wel besproken in het overleg, iedereen wist waar hij/zij verantwoordelijk voor was.</i>	Kan Beter
Geven alle kolommen terugkoppeling over de voortgang/afroding van de opdrachten?	<i>Voor aanvang van een overleg maakte de IM-er een rondje om de stand van zaken van betrokkenen op te nemen.</i>	Goed

	<i>Tijdens het overleg schetst de IM-er het actuele beeld (inclusief stand van zaken actiepunten) en leden van het ROT werden in de gelegenheid gesteld om het beeld aan te vullen.</i>	
Gebruikt het ROT de beschikbare planvorming?	<i>Er was geen planvorming beschikbaar voor dit scenario.</i>	Kan Beter
Formuleert het ROT tactisch en/of bestuurlijke adviezen?	<i>Er is afstemming en overleg geweest tussen de OL en de burgemeester van Leeuwarden (voorzitter VRF). Bestuurlijke adviezen spelen geen rol bij dit incident.</i>	NvT

C. Informatiemanagement

Vraag	Commentaar	Antwoord
Deelt het ROT op netcentrische wijze informatie via LCMS?	<i>3-Noord is er in 1 activiteit gewerkt, per abuis zijn er wel twee activiteiten aangemaakt. Deze twee activiteiten leidde gelijk tot verwarring. Omdat door drie regio's in 1 activiteit werd gewerkt, wijk je af van de reguliere procedures. Afwijken van procedures, heeft tot gevolg dat er ruis ontstond (waar moet ik mijn informatie kwijt en vinden).</i>	Kan Beter
Is het beeld van het incident onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>Door drie regio's werd in 1 activiteit gewerkt. Elke regio hield eigen beeld bij. Er is geen gemeenschappelijk beeld gemaakt 3-Noord.</i>	Kan Beter
Zijn de knelpunten uit de oordeelsvorming, onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>De knelpunten zijn kort besproken en gelijk omgezet in besluiten/ acties. Deze staan genoteerd in LCMS.</i>	Goed
Zijn de genomen besluiten onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>Besluiten en acties staan genoteerd.</i>	Goed
Is de aanpak van het incident onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>De aanpak staat beschreven. Dit zijn namelijk de acties die uitgezet zijn.</i>	Goed
Is het omgevingsbeeld of omgevingsanalyse onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>Eén omgevingsbeeld stond in LCMS, de tweede niet.</i>	Kan Beter
Zijn de getroffen maatregelen onderdeel van de gedeelde informatie (bij voorkeur in LCMS)?	<i>De getroffen maatregelen staan genoteerd: - Brandweerkazernes bemannen - Politie de straat op - Meerdere ziekenhuizen opgeschaald - Meldkamer ambulancezorg heeft via noodnet contact met de ziekenhuizen - Alternatieve telefoonnummers aangeboden - Alternatieve emailadressen - NL-Alert berichten</i>	Goed
Is de prognose onderdeel van de gedeelde	<i>Alles wat bekend was aan informatie is gedeeld.</i>	Goed

Vraag	Commentaar	Antwoord
informatie (bij voorkeur in LCMS)?		
Zijn de doelstellingen en uitgangspunten op operationeel, tactisch en strategisch niveau onderdeel van de gedeelde informatie?	<i>Het oogmerk van het ROT staat benoemd in LCMS.</i>	Goed
Zijn de uitgewerkte scenario's onderdeel van de gedeelde informatie?	<i>Er zijn geen scenario's uitgewerkt door het ROT.</i>	NvT
Zijn de verstrekte communicatieberichten onderdeel van de gedeelde informatie?	<i>Zowel de verzonden NL-Alert berichten als informatie over het communicatieproces en de gedeelde boodschappen zijn niet in LCMS geplaatst. In het ROT overleg is het wel besproken.</i>	Moet Beter
Is er duidelijk onderscheid gemaakt tussen feiten, geruchten en aannames bij het delen van informatie?	<i>Het landelijk beeld werd als feitelijke informatie beschouwd.</i>	Goed
Is de informatie thematisch geordend?	<i>De info is thematisch geordend in LCMS (tabblad VRF).</i>	Goed
Is de gedeelde informatie eenduidig (niet voor meerdere uitleg of interpretatie vatbaar)?	<i>Duidelijke info in LCMS.</i>	Goed
Is de informatie overzichtelijk gedeeld?	<i>Het was soms zoeken waar de juiste info stond, doordat er afgeweken werd van de reguliere structuur (3 regio's in 1 activiteit).</i>	Kan Beter
Is alle beschikbare, relevante informatie tijdig gedeeld tussen functionarissen, teams en externe partners?	<i>Alle beschikbare info is gedeeld in LCMS.</i>	Goed
Zijn de genomen besluiten, adviezen en opdrachten gebaseerd op een volledig actueel totaalbeeld?	<i>Binnen de VRF is een eigen beeld gemaakt en genoteerd in LCMS, op het eigen tabblad VRF. Het totaalbeeld is niet gevuld.</i>	Kan Beter
Is het overkomen van cruciale informatie tussen functionarissen, teams en externe partners geverifieerd?	<i>De cruciale informatie van externe partners/ teams is vanuit de bron gekomen. Er zaten liaisons in het ROT vanuit Groningen, Drenthe, de Meldkamer en de RAV.</i>	Goed
Is ondanks het uitvallen van LCMS of overige communicatiemiddelen, voldaan aan het delen van beschikbare, relevante informatie tussen functionarissen, teams en externe partners?	<i>Daar waar telefonie niet mogelijk was is gebruik gemaakt van het RMG-02 kanaal op de portofoon. Er is ook veel gebruik gemaakt van Whats-App. De communicatie met de acute zorgpartners werd geborgd door iedereen te voorzien van C2000 communicatiemiddelen</i>	Goed

D. Crisiscommunicatie

Vraag	Commentaar	Antwoord
Is er informatie over het incident gecommuniceerd?	<i>Er is via de website van Veiligheidsregio Fryslân, het twitteraccount van Veiligheidsregio Fryslân (en in de beginfase het Twitteraccount van Brandweer</i>	Goed

Vraag	Commentaar	Antwoord
	<i>Fryslân en NL-Alert (landelijk en regionaal) over het incident gecommuniceerd. Daarnaast werd ook landelijk over het incident gecommuniceerd en deelden o.a. MKNN en de Politie informatie.</i>	
Zijn de burgers tijdig en accuraat gewaarschuwd voor dreigende situaties?	<i>Ja, via de verschillende communicatiekanalen zijn handelingsperspectieven gedeeld. Vraagstuk bij de betrokken crisisfunctionarissen was wel in hoeverre extern moest worden gecommuniceerd over de worst case scenario's. Naar buiten toe is alleen gecommuniceerd over de feitelijke situatie, niet over wat-zou-kunnen-gebeuren.</i>	Goed
Is de burger duidelijk gemaakt wat de crisis betekent voor de samenleving (duiding)?	<i>Er is informatie gegeven en er zijn handelingsperspectieven gedeeld. Betekenisgeving was tijdens de opgeschaalde fase niet nodig.</i>	NvT
Is feitelijke informatie snel gecommuniceerd?	<i>Ja, er is zo snel mogelijk informatie gedeeld. Landelijk werd een fout WhatsAppnummer gedeeld. Dat nummer is door de crisisorganisatie van Veiligheidsregio Fryslân niet gecommuniceerd, maar zorgde wel voor verwarring. MKNN deelde naast een alternatief telefoonnummer en een WhatsAppnummer ook nog een mailadres. Dat mailadres is niet door Veiligheidsregio Fryslân gedeeld. Achteraf vroeg de HTOC (Hoofd taakorganisatie communicatie) zich af of dat tóch ook had moeten worden gedeeld.</i>	Kan Beter
Heeft afstemming plaats gevonden over handelingsperspectief en betekenisgeving?	<i>In het ROT is met betrokken partners het handelingsperspectief afgestemd. Betekenisgeving was niet van toepassing. Daarnaast was er afstemming tussen de COPI-voorlichter, de HTOC (en de ROT-communicatieadviseur. De afstemming tussen de verschillende verzonden NL-Alert berichten had wel beter gekund. Landelijk werden drie NL-Alerts verstuurd, in Fryslân daarnaast ook een regionaal bericht, dat in twee verzendgebieden werd verzonden. Daardoor kregen veel Friezen wel 5 NL-Alerts (áls ze de berichten kregen in elk geval) met daarin verschillende handelingsperspectieven. Dat was verwarrend.</i>	Kan Beter
Heeft het team de communicatiedoelgroepen in het vizier en benoemd?	<i>Ja, dit was heel Fryslân. In het ROT is daarnaast ook aandacht geweest voor zorginstellingen.</i>	Goed
Heeft elke benoemde doelgroep tijdig en op maat informatie gekregen?	<i>Er zijn alleen brede communicatiemiddelen ingezet, omdat de doelgroep zo breed was.</i>	Goed
Vindt afstemming plaats met betrokken externe partners/organisaties over de communicatieboodschap?	<i>In het ROT Fryslân zat naast een communicatieadviseur uit Fryslân, ook een communicatieadviseur uit Drenthe en uit Groningen. Ondanks dat de opstart niet gelijktijdig was binnen de drie regio's, heeft het geleid tot uniformiteit en</i>	Goed

Vraag	Commentaar	Antwoord
	<i>eenduidigheid m.b.t. het communicatiebeleid en de berichtgeving 3-Noord.</i>	
Zijn passende communicatiemiddelen gebruikt (afgestemd op incident, de omstandigheden en de doelgroepen)?	<i>Er zijn alleen brede communicatiemiddelen ingezet, omdat de doelgroep zo breed was.</i>	Goed
Is de communicatieboodschap gericht op de specifieke informatiebehoefte, kennis en niveau van de verschillende doelgroepen?	<i>Er is een algemeen geformuleerde boodschap gecommuniceerd, aangezien de doelgroep ook heel breed was.</i>	Goed
Is inzicht in hoe de communicatieboodschap overkomt bij doelgroepen?	<i>Via omgevingsanalyses is gemonitord wat er leeft onder de inwoners van Fryslân. Daaruit bleek geen maatschappelijke onrust of dat er vragen waren.</i>	Goed
Is waar nodig de boodschap bijgesteld en of ander communicatiemiddelen ingezet?	<i>Tijdens het verloop van het incident is de communicatieboodschap aangepast.</i>	Goed

E. Afschaling

Vraag	Commentaar	Antwoord
Is er een plan van aanpak/ overdrachtsdocument opgeleverd?	<i>Het ROT heeft besloten om geen plan van aanpak voor de nafase op te stellen, omdat er geen overdrachtpunten waren.</i>	NvT
Heeft het team het plan van aanpak/overdrachtsformulier overgedragen naar relevante partners?	<i>Dit was niet van toepassing.</i>	NvT
Zijn de taken en verantwoordelijkheden met betrekking tot de vervolgvactiteiten beschreven?	<i>Binnen het ROT is de afspraak gemaakt om elkaar eventueel bij 'open zaken' op te bellen en af te stemmen.</i>	Goed
Is het moment van de overdracht of overgangsfase beschreven?	<i>Aan het eind van het 5e ROT wordt om 21.11 uur afgeschaald naar GRIP 0. De volgende afspraken worden gemaakt:</i> <ul style="list-style-type: none"> - De lijnen (telefonisch) tussen de OL en bevolkingszorg en communicatie blijven zo nodig open mocht er nog iets naar voren komen. - Communiceren over OMS (Openbaar Meldsysteem) is niet nodig. - De medewerkers brandweer op de kazernes mogen naar huis. - LCMS blijft open staan en eventuele wijzigingen worden gemeld in LCMS. - de OL-en van VR Fryslân, Drenthe en Groningen weten elkaar te vinden mocht dat nodig zijn. 	Goed
Is op maat naar doelgroepen gecommuniceerd over het vervolg van het incident op proces en op inhoud?	<i>Op de website en Twitteraccount van Veiligheidsregio Fryslân is binnen een half uur na afschalen een nieuwsbericht geplaatst met daarin een terugblik op het incident, een eerste inschatting van de gevolgen en een vooruitblik op het onderzoek naar de oorzaak en het voorkomen van een soortgelijke situatie.</i>	Goed